

EPSI RATING

Et studie rundt klager 2015

Mars 2016



Klager: Privatmarked

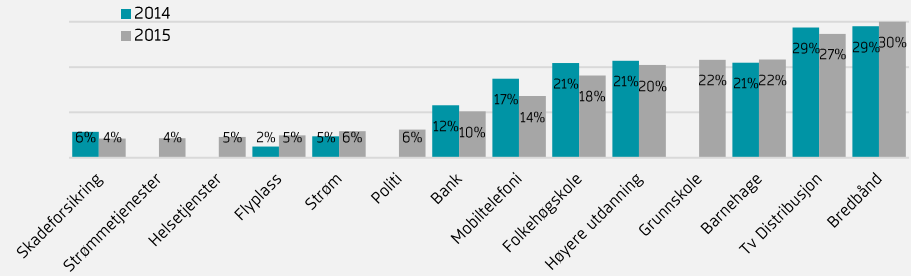
- > Klageandelen varierer en hel del fra en bransje til en annen
- > Blant de målte bransjene så er det flest klager innen bredbånd og Tv distribusjon.
- > Færrest klager registreres innen skadeforsikring og strømnetjenester
- > Samlet sett så er det en viss tilbakegang i antall klager
- > Menn og kvinner klager omtrent like mye, mens analysen viser at yngre kunder klager noe oftere enn de eldre.

- > Sett ift kundetilfredshet så viser studien en tydelig forskjell mellom kunder som har klaget og kunder som ikke har klaget
- > I de tilfeller der kundeforholdet fungerer problemfritt så er kundene ganske godt tilfreds, mens det er tydelig at problemer og klager driver kundetilfredsheten ned,- og da særlig i de tilfellene der leverandørene ikke evner å håndtere klagene på en god måte.

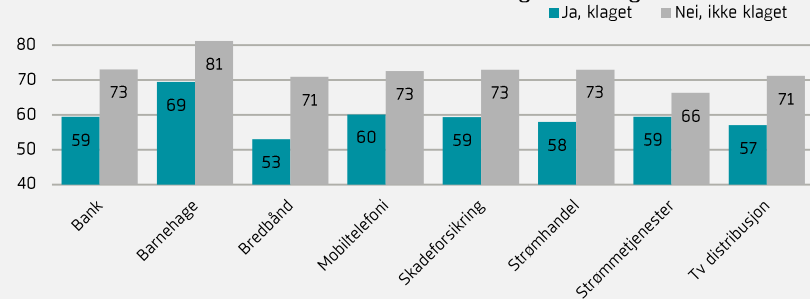
- > Samlet sett så opplevde kundene at leverandørene håndterte klagene noe bedre enn i 2014
- > Rask klagehåndtering er særdeles viktig for å unngå at klagende kunder blir misfornøyde



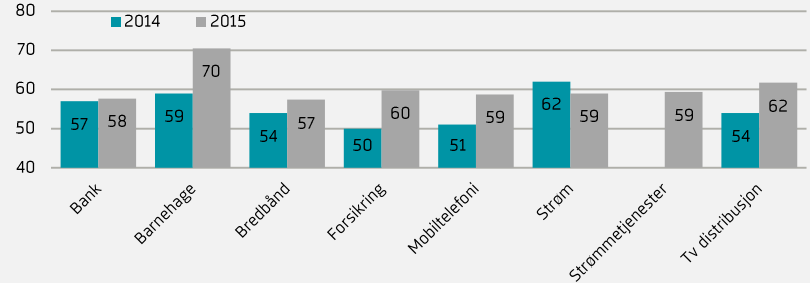
Andel kunder som har klaget - Privatmarked



Kundetilfredshet ift Klaget/ikke klaget



Klagehåndteringskår



Klager: Bedriftsmarkedet

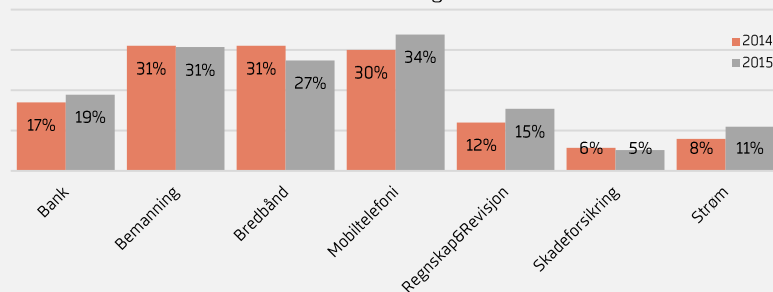
- > Som i privatmarkedet så varierer klageandelen en hel del fra bransje til bransje.
- > Analysen viser at bedrifter relativt sett klager mest på mobiltelefoni, mens skadeforsikring har færrest klager.
- > Samlet sett så viser studien en viss økning i antall klager
- > De større bedriftene klager oftere enn de små, men deer også mer tilfreds med måten klagene deres håndteres

- > Ift kundetilfredshet så viser også denne analysen en tydelig forskjell mellom kunder som har klaget til sin leverandør ila det siste året og kunder som ikke har det.
- > Kundetilfredshetsmålingen fra EPSI Rating viser at de kundeforhold som fungerer uten større problemer og klager jevnt over er relativt god, mens kundetilfredsheten blant klagende kunder ligger stabilt under 60

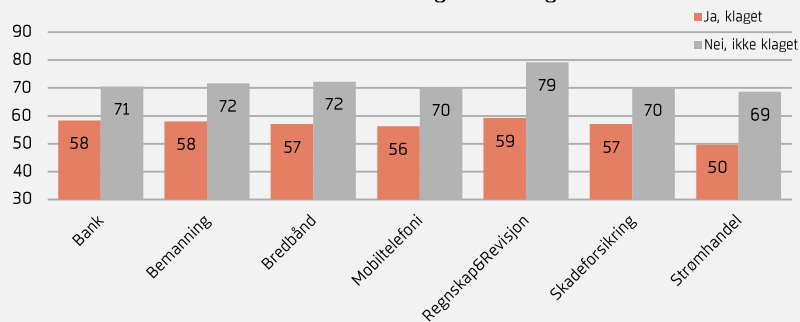
- > Analysen viser at klagehåndteringen er blitt noe bedre enn i 2014. Til tross for en liten tilbakegang så er det fortsatt bemanningsbransjen som er dyktigst på å håndtere klager.



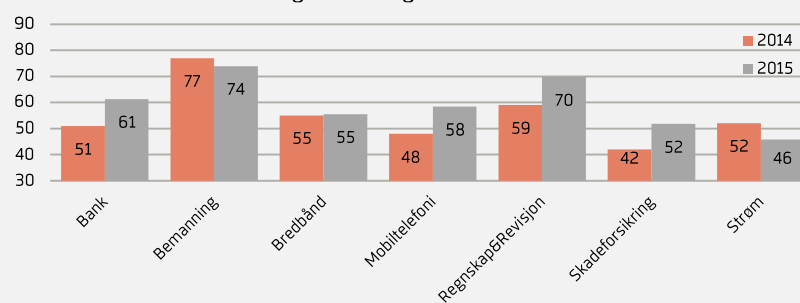
Andel kunder som har klaget - BM



Kundetilfredshet ift klaget/ikke klaget - BM

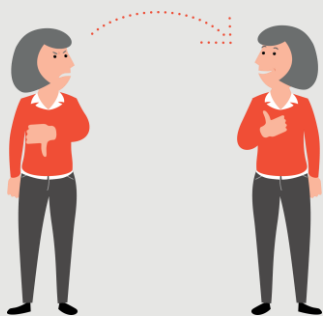


Klagehåndteringsskår - BM

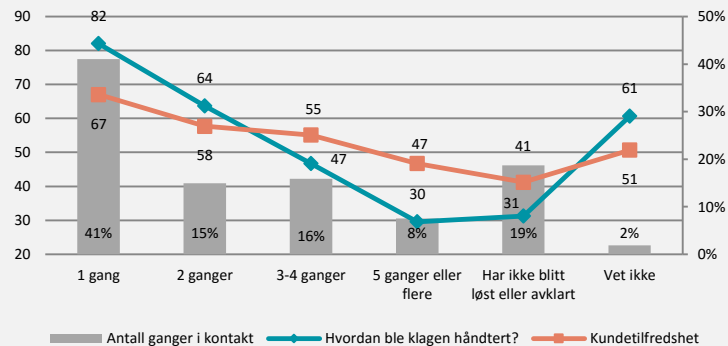


Klagehåndterings innflytelse på kundeopplevelsen

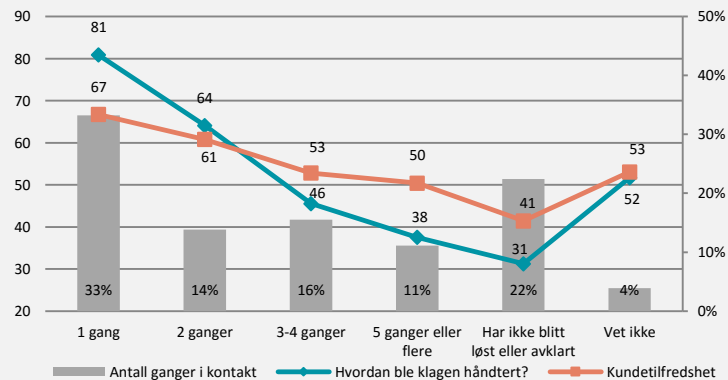
- Ca 40% av klagen i privatmarkedet blir håndtert ved første gangs kontakt
- Klagehåndteringen både i privat og i bedriftsmarkedet vurderes som meget god i de tilfeller der klagen behandles og løses raskt.
- Analysen viser videre at KTI'en holder seg på et akseptabelt nivå til tross for kunden har klaget.
- Opplevelsen av klagehåndteringen og KTI'en faller i takt med antall ganger kunden har måttet kontakte leverandøren for å løse problemet.
- Totalt sett så viser analysen at hver femte klage er uløst. Kunder som opplever at deres klage ikke er løst eller avklart er hverken tilfreds med kundeforholdet eller måten klagen er håndtert på
- Dersom klager håndteres på en god måte så kan hendelsen styrke forholdet mellom leverandør og kunde (service recovery paradox).

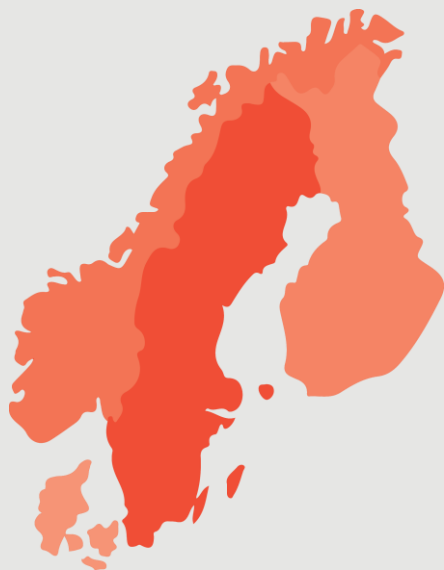


PM

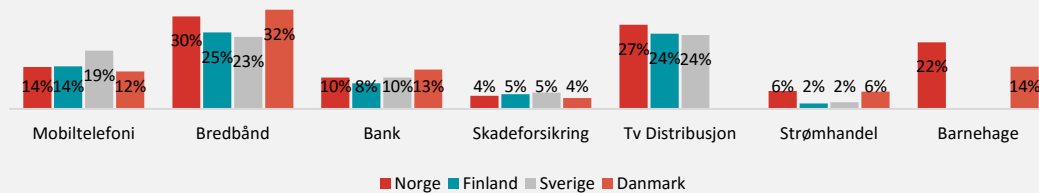


BM

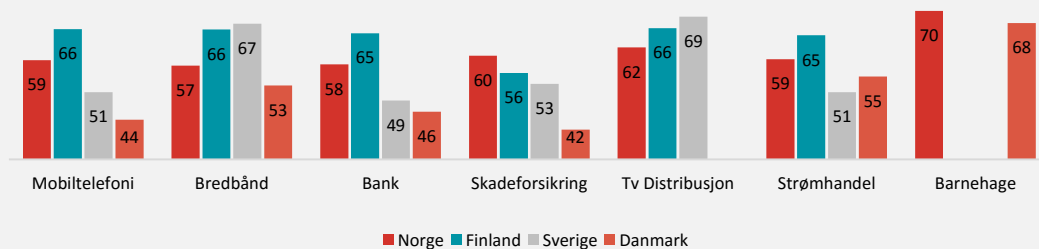




Klageandel i %



Opplevelsen av klagehåndteringen



«Your most unhappy customers are your greatest source of learning.» - Bill Gates

Ta gjerne kontakt med oss i EPSI Rating for flere detaljer og informasjon:

<http://www.epsi-norway.org/kontakt/>

